

**ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus Pada RSUD Pandan Arang Boyolali)**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:
RISNA AULIA RAHMAWATI
B 200 110 174

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**"ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada RSUD Pandan
Arang Boyolali)"**

Yang ditulis oleh :

RISNA AULIA RAHMAWATI
B200110174

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 27 Juni 2015

Dosen Pembimbing



(Drs. Yuli Tri Cahyono, SH, MM, Ak, CA)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura Telep. (0271) 717417 Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : **RISNA AULIA RAHMAWATI**
NIM : **B200110174**
Jurusan : **EKONOMI AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT
DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
(Studi Kasus Pada RSUD Pandan Arang Boyolali)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 27 Juni 2015

Yang membuat pernyataan,



(RISNA AULIA RAHMAWATI)

MOTTO

*“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum kecuali kaum itu sendiri yang mengubah apa yang ada pada diri mereka”
(Q.S. Ar Ra’du: 11)*

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai dari sesuatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain.
Dan hanya kepada Tuhan-mulah hendaknya kamu berharap.”*

(Q.S Al Insyirah: 6-7)

*”Jalan masih teramat jauh, mustahil berlabuh bila dayung tak terkayuh.”
(Maaf Cintaku – Iwan Fals)*

*I know where I’m going and I know the truth, and I don’t have to be what you want me to be. I’m free to be what I want.”
(Mark Twain)*

*“Sesungguhnya Sholatku, Ibadahku, Hidup dan Matiku hanyalah karena Allah SWT”
(penulis)*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan kemudahan sehingga karya ini dapat terselesaikan. Dengan segenap cinta dan doa, kupersembahkan hasil dari perjuanganku selama ini untuk:

- ♥ *Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih untuk cinta dan doa yang tiada batas.*
- ♥ *Adik-adikku Reza dan Rifka, pemberi warna dalam hari-hariku.*
- ♥ *Simbah Putri dan Simbah Kakung, terima kasih untuk setiap kasih sayang, doa dan kepedulian yang tidak pernah berhenti.*
- ♥ *Orang terkasih, sahabat, dan teman-teman yang selalu ada disaat suka dan duka.*

ABSTRACT

ANALYSIS PERFORMANCE MEASUREMENT THE HOSPITAL WITH THE BALANCED APPROACH SCORECARDS (A Case Study In RSUD Pandan Arang Boyolali)

The purpose of this research is to measure the performance of RSUD Pandan Arang Boyolali employed the concept of performance measurement that not only measuring financial performance but also financial non namely Balanced Scorecards which includes financial perspective, perspective customers, internal business perspective, perspective and learning and growth. By the use of Balanced Scorecards expected the hospital can develop financial aspects and non in assessing the performance of financial, it is expected that the hospital capable of being institutions that can give satisfaction to the consumers .

This research using motode case studies by taking data for 3 years, namely from year 2012-2014. This study was intended to obtain data relating to the measurement the performance of a company that employed the concept of balanced scorecards. Sample in this research is 100 employees and patients RSUD Pandan Arang Boyolali, while for the sample collection using methods simple random sampling.

This research result indicates that in general the performance of the RSUD Pandan Arang Boyolali in a position quite seen both from the perspective of a four Balanced Scorecard.

Key word: Balanced Scorecard and performance measureme

ABSTRAK

ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada RSUD Pandan Arang Boyolali)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja RSUD Pandan Arang Boyolali dengan menggunakan konsep pengukuran kinerja yang tidak hanya mengukur kinerja finansial tetapi juga non finansial yaitu *Balanced Scorecard* yang meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Dengan menggunakan *Balanced Scorecard* diharapkan rumah sakit dapat mengembangkan aspek finansial dan non finansial dalam melakukan penilaian kinerja, sehingga diharapkan rumah sakit mampu menjadi institusi yang dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan mengambil data selama 3 tahun, yaitu dari tahun 2012-2014. studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan yang berkaitan dengan pengukuran kinerja menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 karyawan dan pasien RSUD Pandan Arang Boyolali, sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode *simple random sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja RSUD Pandan Arang pada posisi cukup baik dilihat dari empat perspektif *Balanced Scorecard*.

Kata kunci: *Balanced Scorecard* dan pengukuran kinerja

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke Hadirat Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun Skripsi ini disuse guna salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana S-1 pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan judul: **“ANALISIS PENGUKURAN KINERJA RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD* (Studi Kasus Pada RSUD Pandan Arang Boyolali).”** Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Rasa terima kasih tersebut terutama ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Zulfikar, SE, M. Si selaku ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Yuli Tri Cahyono, SH, MM, Akt, CA selaku dosen pembimbing yang sabar telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan dorongan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Atwal Arifin, Akt, M. Si selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan.

6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Bapak Suparjo dan Ibu Sri Nur Puji Hartati yang telah banyak memberikan kasih sayang, doa, dan dukungan.
8. Adik-adik dan seluruh keluarga yang telah memberikan semangat, doa, dan keceriaan.
9. Sahabat-sahabatku (Erni, Nurul, Fikriyah, Sapti, Zuhro, Tian, Yurida, Intan, Radita, Mefta, Rikhana, Rina, Anita, Laila dan Anisa) yang dengan sabar memberi dukungan, semangat, dan kasih sayang.
10. Teman-teman kelas E angkatan 2011, terasa menyenangkan berjuang bersama kalian.
11. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bias penulis sebutkan satu per satu.

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik pembaca yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Khususnya bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 27 Juni 2015

Penulis

Risna Aulia Rahmawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengukuran Kinerja.....	9
1. Pengertian Kinerja.....	9
2. Pengertian Pengukuran Kinerja	10

3. Pengukuran Kinerja Sektor Publik	10
4. Tujuan Pengukuran Kerja Sektor Publik.....	11
5. Manfaat Pengukuran Kinerja Sektor Publik	12
B. Pengukuran Kinerja Tradisional	13
C. <i>Balanced Scorecard</i>	14
1. Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	14
2. Perspektif Dalam <i>Balanced Scorecard</i>	16
3. Keunggulan <i>Balanced Scorecard</i>	24
4. Prinsip-prinsip <i>Balanced Scorecard</i>	26
5. Teknik Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	26
D. Rumah Sakit	28
1. Pengertian Rumah Sakit	28
2. Klasifikasi Rumah Sakit	28
3. Aspek Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	30
E. Penelitian Terdahulu.....	31
F. Kerangka Pemikiran	33

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	34
B. Obyek Penelitian.....	34
C. Data dan Sumber Data	34
D. Metode Pengumpulan Data	35
1. Studi Kepustakaan	35
2. Kuisisioner.....	35
3. Wawancara	35

E. Metode Analisis Data	36
F. Analisis Data	36
G. Penentuan Sampel	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum RSUD Pandan Arang Boyolali	45
1. Profil RSUD Pandan Arang Boyolali.....	45
2. Visi, Misi, dan Motto RSUD Pandan Arang Boyolali.....	45
3. Struktur Organisasi	46
4. Jenis Pelayanan dan Fasilitas RSUD Pandan Arang.....	47
B. Pengukuran Kinerja dengan <i>Balanced Scorecard</i>	50
1. Perspektif Keuangan.....	50
2. Perspektif Pelanggan.....	53
3. Perspektif Bisnis Internal.....	56
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	59
C. Pengujian Instrumen.....	62

BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	65
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 <i>Rating Scale</i>	27
Tabel II.2 Ukuran Kinerja.....	28
Tabel IV.1 Rasio Pertumbuhan Pendapatan RSUD Pandan Arang	51
Tabel IV.2 Rasio Perubahan Biaya RSUD Pandan Arang	52
Tabel IV.3 Pengukuran Akuisisi Pelanggan RSUD Pandan Arang	54
Tabel IV.4 Pengukuran Retensi Pelanggan RSUD Pandan Arang.....	55
Tabel IV.5 Rata-rata Nilai <i>BOR</i>	56
Tabel IV.6 Rata-rata Nilai <i>ALOS</i>	57
Tabel IV.7 Rata-rata Nilai <i>TOI</i>	57
Tabel IV.8 Rata-rata Nilai <i>BTO</i>	58
Tabel IV.9 Rata-rata Nilai <i>GDR</i>	58
Tabel IV.10 Rata-rata Nilai <i>NDR</i>	59
Tabel IV.11 Pengukuran Retensi Karyawan RSUD Pandan Arang.....	60
Tabel IV.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Karyawan	63
Tabel IV.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan pasien	63
Tabel IV.14 Hasil Uji Reliabilitas	64

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II.1 Hubungan Empat Perspektif	16
Gambar II.2 Perspektif Pelanggan	19
Gambar II.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	21
Gambar II.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	24
Gambar II.5 Kerangka Pemikiran	33